

Frau Bezirksverordnete Rona Tietje
Fraktion der SPD

über

die Vorsteherin der Bezirksverordnetenversammlung
Pankow von Berlin
Frau Sabine Röhrbein

über

den Bezirksbürgermeister
Herrn Matthias Köhne

Kleine Anfrage 0784/VII

über

Einsatz frei werdender personeller Ressourcen nach Einführung von RFID

Das Bezirksamt Pankow wird um folgende Auskunft gebeten:

1. *Wie haben sich die Öffnungszeiten der einzelnen Bibliotheksstandorte in den Jahren von 2010 bis heute entwickelt?*

Bibliotheksstandort	Soll-Öffnungszeiten pro Woche	
	2010	2015
Heinrich-Böll-Bibliothek / BZB	46	46
Janucz-Korczak-Bibliothek	46	46
Wolfdietrich-Schnurre-Bibliothek	41	41
Stadtteilbibl. Buch-Karow / Buch	24	26
Stadtteilbibl. Buch-Karow / Karow	20	20
Bettina-von-Arnim-Bibliothek	30	31
Bibliothek am Wasserturm	26	30
Kurt-Tucholsky-Bibliothek (betrieben in Kooperation mit dem Verein Pro Kiez Bötzowviertel e.V.)	8	18

2. *Wie viele Arbeitsstunden pro Woche wurden an jedem Bibliotheksstandort im Jahr 2010 (vor der RFID-Einführung) für die Ausleihe von Medien am VÖBB-Arbeitsplatz aufgewendet?*

Da diese Angaben statistisch nicht erfasst werden, existiert keine empirisch gesicherte Datengrundlage. Grundsätzlich fand (und findet) an den VÖBB-Serviceplätzen nicht nur das Ausleih- und Rückgabegeschäft (inklusive Folgearbeiten wie z. B. Medienkontrolle, Rücksortieren und Bearbeitung der steigenden Bestellwünsche aus dem Verbund) der Medien statt, sondern mit der Anmeldung neuer Leser, Entgegennahme von Fernleihbestellungen, allgemeinen (auch telefonischen) Auskünften etc. auch Tätigkeiten, die nicht unmittelbar in eine Ausleihe münden. Dabei korreliert die Zahl der aufgewendeten Arbeitsstunden (Beschäftigte X Zeit) mit der Soll-Schichtbesetzung mal Öffnungszeiten der Bibliothek, vermindert um technische Ausfälle und Abwesenheiten infolge Krankheit.

3. *Wie viele Arbeitsstunden pro Woche werden an jedem Bibliotheksstandort heute durchschnittlich für die Ausleihe von Medien am VÖBB-Arbeitsplatz aufgewendet?*

s. Antwort zu Frage 3.

Im Unterschied zu der Zeit vor Einführung der Selbstverbuchung gibt es mit den Selbstverbuchern und Rücksortieranlagen nun weitere VÖBB-Arbeitsplätze, die zumindest gelegentlich betreut werden müssen.

4. *Wie viele Arbeitsstunden pro Woche werden an jedem Bibliotheksstandort heute durchschnittlich für die Beratung der Kunden zur Benutzung der RFID-Automaten aufgewendet?*

Auch hierzu existieren keine statistischen Aufzeichnungen.

Die lange Einführungsphase der Selbstverbuchung – in Pankow (mit Außenwirkung für das Publikum) von Ende 2011 bis Anfang 2015 – erforderte einen hohen *zusätzlichen* Betreuungsaufwand für die Beschäftigten, der ohne jegliche personelle Verstärkung mit dem bestehenden Personalkörper geleistet werden musste; an den Selbstverbuchungsterminals und Rücksortieranlagen mussten den Leserinnen und Lesern die Funktionsweise und erforderlichen Handgriffe der Automaten im individuellen Gespräch erläutert werden. Glücklicherweise werden die Automaten heute von der überwiegenden Mehrheit der Nutzer ohne Komplikationen bedient (wie auch der Berlin weite Kundenmonitor NuMoB eine hohe Zufriedenheit mit der Bedienung ermittelt hat). Der verbleibende Aufwand für die Betreuung am Gerät konzentriert sich vor allem auf Kinder, ältere Menschen und Neukunden (Neuberliner) ohne Vorherführung mit Selbstverbuchung. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Selbstverbuchung eine sinnvolle Entlastung im (in Pankow noch steigenden) Massengeschäft normaler Verbuchungsfälle darstellt, darüber hinaus jedoch Folgearbeiten der Selbstverbuchung (komplizierte Fälle, Medientclearing, Taggen und Konvertieren der Medien) entstehen, deren höhere Komplexität dau-

erhaft einen deutlich größeren Arbeitsanteil binden wird, als zum Zeitpunkt des Projektantrages vorauszusehen war.

5. *Gibt es weitere neue Beratungsangebote oder durch die RFID-Einführung hinzugekommene Aufgabenfelder, für die die frei gewordenen personellen Ressourcen genutzt werden? Welche sind das, und wie viele Arbeitsstunden pro Woche werden an jedem Bibliotheksstandort dafür aufgewendet?*

Im Rahmen der Aktion „Innovative Maßnahmen des EFRE“ des Operationellen Programms des Landes Berlin für den EFRE hat der Senat von Berlin mit dem Projekt „TENIVER –Technologische Innovation in der Informationsversorgung“ zur Einführung von Radio Frequency Identification (RFID) in die Berliner Öffentlichen Bibliotheken, mit einem Gesamtvolumen von ca. 10 Mio. € ein von der Stiftung Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB) und den Bezirken gemeinsam beantragtes Projekt in einem Wettbewerbsverfahren ausgewählt und genehmigt, das eine Ausstattung aller Bibliotheksstandorte sowie eine Ausweitung der Serviceleistungen der Berliner Öffentlichen Bibliotheken zum Ziel hat.

Im genehmigten Projektantrag, der mit dem Zuwendungsbescheid als verbindlicher Bestandteil und prüfbare Grundlage des Projektes anzusehen ist, sind eine bessere Personalentwicklung, die Gewährleistung längerer Öffnungszeiten sowie die Realisierung fachlicher Beratung als grundlegende Schwerpunkte formuliert. Als Ergebnis der Einführung der RFID-Technik, die weder Selbstzweck noch Rationalisierungsvorhaben ist, soll die Attraktivität der Bibliotheken gesteigert werden. In diesem Projektantrag sind von den beantragenden Bibliotheken zugleich die auszustattenden Standorte als Grundlage der Finanzplanung verbindlich benannt worden.

Die Auflagen des Projektes reichen von der Umsetzung bestimmter Serviceleistungen (Erweiterung der Medienzugänglichkeit, Anteil der Selbstverbuchung bei Ausleihe und Rückgabe bei 90% usw.) bis zu der Verpflichtung, dass in einem bestimmten Mindestzeitraum keine wesentlichen Veränderungen des Vorhabens erfolgen können. Die Erfolgskriterien sind im Einzelnen:

- Anzahl der Ausstattung von Medieneinheiten mit RFID-Tags (Zielwert: 7,16 Mio. Tags).
- Anteil der Selbstverbuchungen in den Projektbibliotheken pro Jahr nach Projektende: mind. 90 % aller Ausleihen und Rückbuchungen (Anteil am ausleihbaren Bestand)
- Begrenzung der Medienverluste (ohne Makulation auf 0,05 % des durch RFID gesicherten Bestandes pro Jahr.
- Zunahme der Medienzugänglichkeit je Bibliothek in Stunden pro Woche und/oder in Prozent (Zielwert mind. 10%).
- Zunahme der Benutzerinnen- und Benutzerzahl vor Ort je Standort (Zielwert mind. 15 %).

Die Erfolgskriterien sind in der Programmskizze, die Grundlage für die Teilnahme am Wettbewerb war, im Dialog der Senatskanzlei für Kulturelle Angelegenheiten mit dem Zuwendungsempfänger sowie in Abstimmung mit der für Wirtschaft zuständigen Senatsverwaltung als EFRE-Verwaltungsbehörde formuliert worden. Insbesondere die Zunahme der Medienzugänglichkeit und die Zunahme der Benutzerinnen und Benutzer an den einzelnen Standorten er-

fordern vordringlich die durch die RFID-Einführung ggf. frei werdenden personellen Ressourcen.

Die grundsätzliche Bindung der Förderung an Erfolgsfaktoren ergibt sich aus Nr. 11a der Ausführungsvorschriften zu § 44 Landeshaushaltsordnung (LHO) und Art. 37 der Verordnung Nr. 1083/2006 des Europäischen Rates vom 11. Juli 2006. Für das Projekt TENIVER waren dabei im Rahmen der Aktion „Innovative Maßnahmen des EFRE“ spezifische Erfolgsindikatoren zu finden und festzusetzen, die die angeführte Zielstellung sicherstellen und messbar machen. Dies ist mit dem Zuwendungsbescheid vom 05. Oktober 2009 geschehen. In einer entsprechenden Verwaltungsvereinbarung wurden die Indikatoren von allen Beteiligten, insbesondere den zuständigen Bezirken, anerkannt und damit bestätigt.

Die 5-Jahresfrist für die Zweckbindung aus dem Zuwendungsbescheid stellt zudem lediglich die Mindestfrist dar, die sich aus den EU-rechtlichen Vorgaben (Artikel 57 der Verordnung Nr. 1083/2006 des Europäischen Rates vom 11. Juli 2006) über die Dauerhaftigkeit von Vorhaben ergibt. Für die Berliner Verwaltung gibt es an dieser Stelle keinerlei Spielraum.

Neben der vertraglich vereinbarten Ausweitung der Serviceleistungen durch die RFID-Einführung kann festgehalten werden, dass in den letzten Jahren die Bibliotheksarbeit mit Kindern und Jugendlichen eine erhebliche Intensivierung erfahren hat, was sich u. a. auch in einer erfreulich deutlich gestiegenen Nutzung dieses Mediensegments ablesen lässt. Kapazitäten wurden auch in die Durchführung zweier BIST-Projekte investiert, die sich auch der verstärkt nachfragenden Zielgruppe Migranten und Flüchtlinge angenommen haben. Das Bibliotheksteam konnte nahezu flächendeckend Sprachkurse, zunächst Englisch, absolvieren, um mehr Sicherheit in der Kommunikation mit der zunehmend international geprägten Nutzerschaft zu gewinnen. Der überbezirkliche Leihverkehr (Expressbibliotheken) konnte durch Einbeziehung weiterer Standorte deutlich verbessert werden. Weitere Projekte und Serviceverbesserungen, vor allem im Umfeld der Digitalen Welten, befinden sich in der Planung bzw. Vorbereitung.

Dr. Torsten Kühne